



Claims


Documents, requirements, process


2022



What should you do if you have a claim?



 Make a claim in written form!

 All claims should be sent to claims@sveza.com

 The standard term of consideration of the claim is 8 working days.

List of required claim documents



The claim on the letterhead or e-mail.



Shipping documents (Addendum and Invoice)



BL - bill of lading or CMR



Photos and videos

Claim letter or e-mail



Greenwood Office Centre, 17, Putilkovo, Krasnogorsk District,
69th km. of M104D, Moscow Region, Russia, 143441.

Tel.: +7 (495) 783 00 35, Fax: +7 (495) 783 00 34, www.sveza.com

Claim / Претензия

Date / Дата: 25.05.2020

Int Ref No. / № претензии: 50190320

Company / Компания: ООО SVEZA

From Company / От Компании: ООО SVEZA-Лас / ООО СВЕЗА-Лас

Contact Person / Контактное лицо: Margarita Ostalina / Маргарита Осталина

Receiver / Грузополучатель: ООО SVEZA

Delivery terms / Условия поставки: DAP

Mail sender / Комбинат-отправитель: JSC "SVEZA Usa-
Izhora" / НАО «СВЕЗА Усть-Ижора»

Upload date / Дата загрузки: 06.05.2020

Contract No., Date / Контракт №, Дата: 6805-ZVESDA,
19.12.2018

Vehicle No. / № транзит. ср-ств:
A027MM32/BA309132

Reason for claim / Причина претензии:

Order cancellation / Отмена заказа

Detailed description of the claim / Подробное описание сути претензии:

For your order no. 50190320, Addendum no. 1004-U a truck was ordered with license plate no. A027MM32/BA309132. On the morning of 06/05/2020 the above mentioned vehicle arrived for loading at the mill JSC "SVEZA Usa-Izhora". Later, the driver was informed that the order was cancelled and the loading will not be made. Thus, the transportation was aborted.
In accordance with p. 6.4.1.1. of the agreement no. 036-18-EX of transport forwarding for cargo shipment arrangement by motor vehicle within international traffic: in case of customer's cancellation of order less than 48 hours before loading date, stated in the Application, the customer pays the seller a fine in the amount of 10% of the cost of seller's services, as specified in the Application.
Based on the above, we ask you to repay the resulting amount of debt in the amount of 10% of 1950 Euro = 195 Euro (in Russian Rubles according to Central Bank currency rate as of date of loading disruption, the rate was 79,1189. Total - 15 428,19 Russian Rubles). In the purpose of payment, please specify "Payment by the claim no. 50190320 dated 25.05.2020".

По вашему заказу №50190320, addendum №1004-U, была заказана машина с государственным номером A027MM32/BA309132. Утром 06.05.2020 указанный автомобиль прибыл на загрузку на комбинат НАО «СВЕЗА Усть-Ижора». Позже водителю сообщили, что заказ был отменен и загрузки не будет. Таким образом, получился срыв перевозов.

В соответствии с пунктом 6.4.1.1. договора № 036-18-EX транспортной экспедиции на организацию перевозов груза автотранспортом в международном сообщении в случае отказа заказчика от Заявки клиента, чем за 48 часов до даты погрузки, установленной в Заявке, Заказчик уплачивает Исполнителю штраф в размере 10% от стоимости услуги Исполнителя, указанных в Заявке.
На основании вышесказанного просим Вас возместить образовавшуюся сумму задолженности в размере 10% от 1950 Евро = 195 Евро (в российских рублях по курсу ЦБ РФ на дату срыва погрузки, курс - 79,1189 - 15 428,19 руб. рублей). В назначении платежа просим указать «Возмещение ущерба по претензии №50190320 от 25.05.2020».

Best regards | С уважением

Margarita Ostalina | Маргарита Осталина

Manager of technical customer support | Менеджер группы технической поддержки клиентов

www.sveza.ru | m.ostalina@sveza.com

Company letterhead - the full name of the company and its legal address.

Date and number of the claim.

The essence of the claim, with the obligatory indication of the Addendum number, article of defective material, the number of defective products, description of damages and description of what happened, what plywood terms of use and the amount of compensation.

Full name of the Responsible person and its coordinates for feedback.

Photos - requirements



Clear photos 

Do not change the format or compress photos 

Comprehensible content 

Not sure about the photos - make a video 

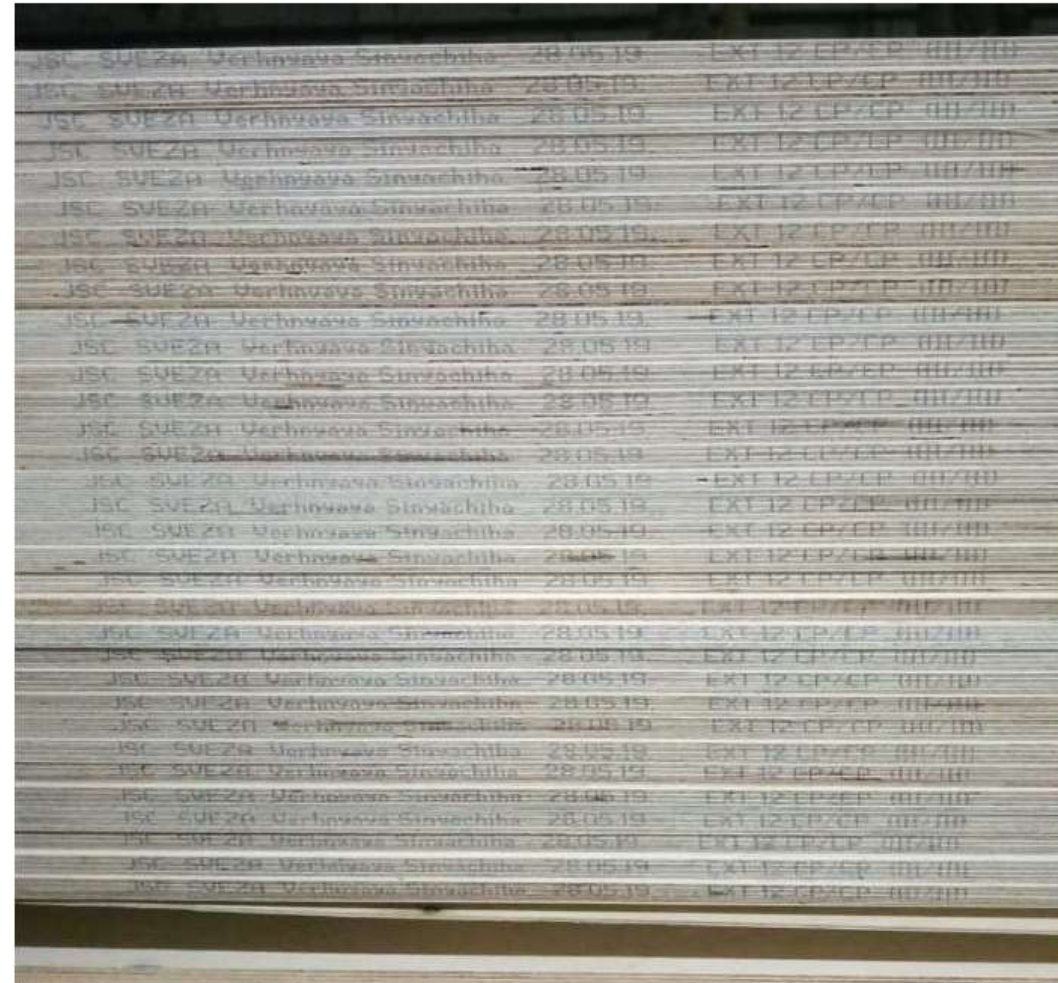
Photos

Passport to the plywood (placed inside each pack) or other documents enclosed in packs of plywood.



Паспорт на фанеру SVEZA Gas Mark III /
 Passport for plywood SVEZA Gas Mark III
 (Экземпляр для Производителя / Copy for the Manufacturer)

Дата Date	18.07.19		Смена Shift	П				
Сорт Grade	ВВ/ВВ	Номинальная толщина, мм The actual thickness, mm /	92	Партия № LOT №	4		Пачка № CRATE №	1296
		Норма Target	Результаты измерений Results of Dimension Control					
Толщина, мм Thickness, mm	В соответствии заказа +5-0	93,8	93,8	93,8	93,8	93,8	93,8	93,8
Размер, мм Size, mm	± 2 mm	1200 x 1200						
Диагональ, мм/м Diagonals, mm/m	≤ 1.5 mm/m	1697 - 1696						
Покоробленность, мм/м Flatness, mm/m	≤ 5 mm/m	Соответствует / Accepted = OK			Не соответствует / Rejected = RE			
Количество листов Sheets	По заказу Acc. Order	10						
Сортировщик Operator	Расшифровка подписи / Clarification of signature		Бреславский					

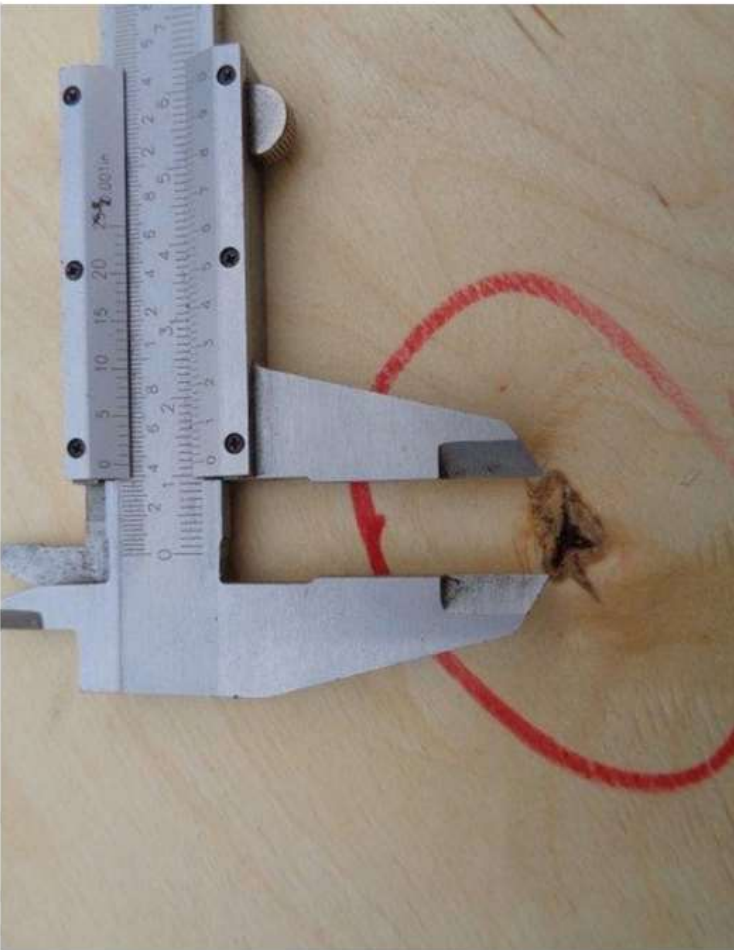


Photos – mechanical damages.

They must be made during the process of unloading.



Photos – quality claims. All defects should be with measuring instruments. measuring instruments should be selected depending on defects and according to STO on our website <https://www.sveza.com/documents>






Key points:

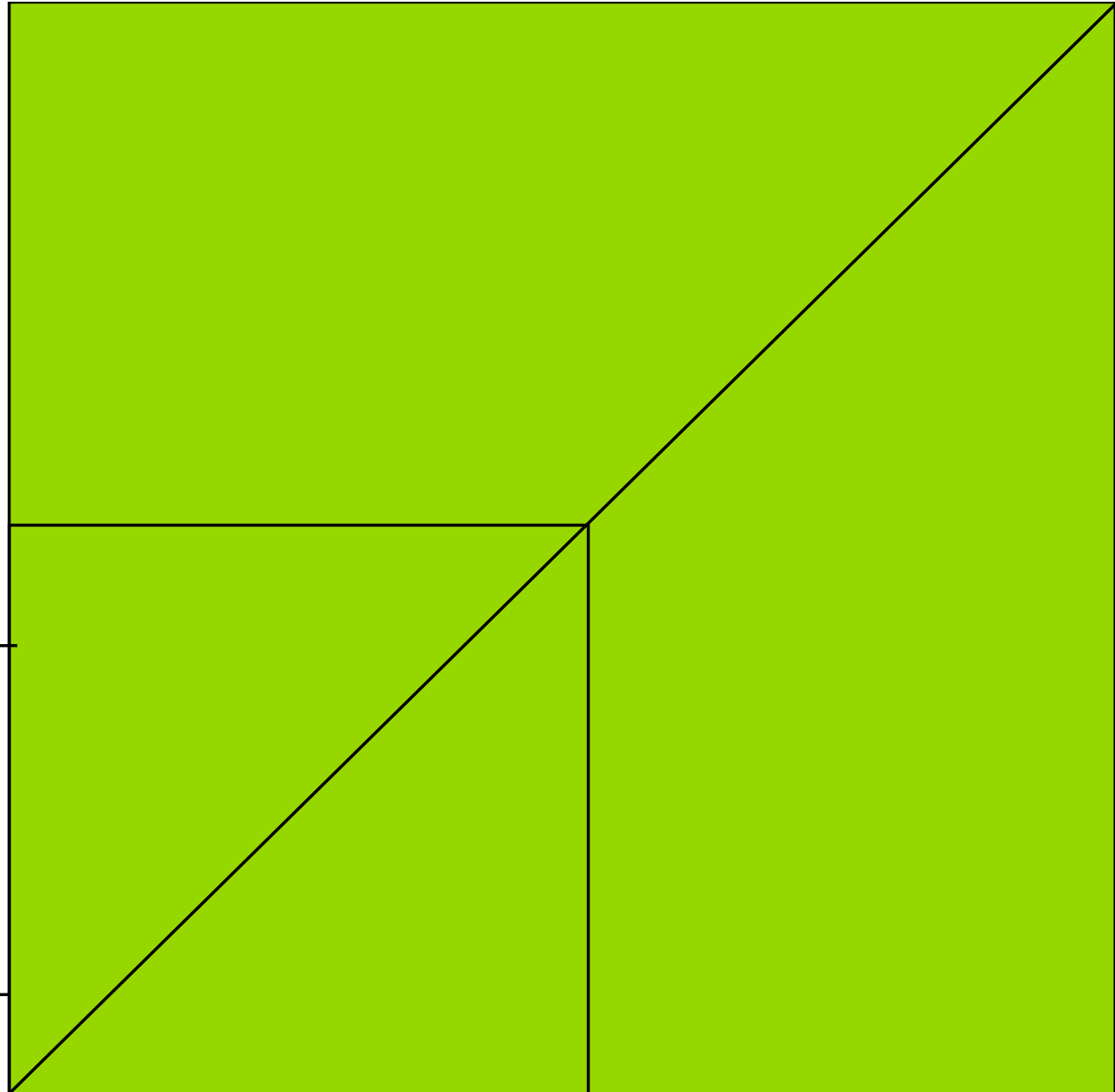


Specify the agreed order terms in the Addendum.

We have a website www.sveza.com where it is possible to examine STO on the entire plywood SVEZA.



Grades of plywood and related defects are indicated in the appendix to each STO.





**Thank you for your
attention!**

